رسائل النداء الجديد

[٢]

حماية المستهلكين في اقتصاد السوق

دكتور شريف لطفي

حمايـة المستهلكيـن
فى اقتصـاد السـوق

الطبعة الأولى
١٤١٣ هـ - ١٩٩٣ م
الطبعة الثانية
١٤١٤ هـ - ١٩٩٤ م

القاهرة : ١٦ شارع جواد حسني - هاتف : ٣٩٣٤٥٧٨ - ٣٩٢٩٣٣٣
فاكس ٣٩٣٤٨١٤ . (٠٢) تلكس : 93091 SHROK UN
بيروت ص ب ٨٠٦٤ - هاتف : ٣١٥٨٥٩ - ٨١٧٧٦٥ - ٨١٧٢١٣
برقيا . داشروق - تلكس : SHOROK 20175 LE

رســائل
النــداء
الجديــد

[٢]

حماية المستهلكين فى اقتصاد السوق

دكتــور شريــف لطفــى

حماية المستهلكين فى اقتصاد السوق

للدكتور شريف لطفى

يتصف الفكر الاقتصادى المصرى فى الوقت الحاضر بكثير من البلبلة الناجمة عن مرحلة المخاض التى تمر بها مصر الآن فى تحولها من نظام اقتصادى مركزى إلى نظام اقتصادى جديد يقوم على الحرية الاقتصادية وآليات السوق . وأهم مظاهر هذه البلبلة الفكرية أن بعض الكتاب من الاقتصاديين أو من غيرهم من الكتاب غير المتخصصين لا يزالون يتصورون أن اقتصاديات السوق وأفكار الحرية الاقتصادية لم تتغير أو تتطور عما اشتملت عليه كتابات أساتذة الاقتصاد فى القرن التاسع عشر . ومن ثم فهم يهاجمون هذه الأفكار بدعوى أن هذا الانفتاح الاقتصادى هو « سداح مداح » يستند إلى ما أسماه الأولون باليد الخفية التى تعجز بطبيعتها عن تحقيق أهداف هامة مثل حماية المستهلكين ، وتحقيق العدالة الاجتماعية ، وتوفير أسباب التوظف الكامل والنمو الاقتصادى .

ويغيب عن بال أولئك الكتاب المنتقدين لنظام اقتصاد السوق أن النظرية الاقتصادية التى تحكمه قد تطورت كثيراً وبشكل جوهرى بالمقارنة بأفكار وكتابات القرن التاسع عشر . ولعل هذه القدرة الفائقة على التطور الموضوعى مع الاحتفاظ بأسس وفلسفة آليات السوق هى سر نجاح نظرية اقتصاد السوق وتفوقها فى التطبيق فى مختلف أنحاء العالم على نظريات التخطيط المركزى ورأسمالية الدولة بمختلف أشكالها وصورها .

فلم يعد فى الفكر الاقتصادى الحر المعاصر مكان للحديث عن « يد خفية » وإنما

عن « آليات » للسوق تحكمها وتؤثر عليها « سياسات » تضعها وتتبعها الدولة بما لايتعارض مع « آليات » السوق وبما يحقق الأهداف الكثيرة التى يبتغيها المجتمع ومن بينها أهداف حماية المستهلكين وتحقيق العدالة الاجتماعية وتوفير أسباب التوظف الكامل والنمو الاقتصادى . وتتمثل أهم هذه السياسات فى السياسات المالية التى تحكم الإنفاق العام وأغراضه والموازنة العامة للدولة ، وفى السياسات النقدية التى تحكم التوسع أو الانكماش فى مختلف النشاطات الاقتصادية ، وفى السياسات الضريبية التى تحكم توزيع الأعباء على مختلف قطاعات المجتمع ، وفى سياسات سعر الصرف التى تحكم التجارة الخارجية ، وفى التشريعات الاقتصادية التى تضع قواعد ونظم المعاملات فى مختلف النواحى بما يكفل الحقوق المشروعة لأطراف هذه المعاملات وبما يشجع على ازدهار الأنشطة الاقتصادية .

إن نظام اقتصاد السوق بمفهومه المعاصر يتضمن التزامًا أساسيًا بتحقيق الأهداف السالف ذكرها . وعلى سبيل المثال فإن التزام نظام اقتصاد السوق بتحقيق اعتبارات العدالة الاجتماعية يتم بوسائل عديدة مستقرة ومطبقة فعلاً ولا تتعارض مع آليات السوق . فهذه الوسائل لا تلجأ إلى ما يلجأ إليه نظام التخطيط المركزى من تثبيت مصطنع لأسعار السلع ودعم لها بحيث تباع بأقل من تكلفتها وبما يؤدى فى النهاية إلى الاضرار بالنشاط الانتاجى وبالتجارة الخارجية وبمالية الدولة التى ما تلبث أن تنوء بهذا الحمل الكبير وبآثاره الجانبية الضارة مثل نشوء الأسواق السوداء وتسرب الدعم إلى غير مستحقيه . وإنما يلجأ اقتصاد السوق إلى تطبيق مجموعة السياسات والإجراءات التى اصطلح على تسميتها بشبكة الأمان الاجتماعى . وتشمل هذه الشبكة نظم المعاشات والتأمين الصحى والتأمين ضد البطالة ونظم مساعدة كبار السن والمعوقين وغيرهم من الفئات المحتاجة لذلك . وإن أى مراقب عادل يستطيع أن يتبين بوضوح أن هذه النظم المختلفة فى نظام اقتصاد السوق حققت للمواطن الصغير أكثر مما حققته النظم الاقتصادية المركزية . وعلاوة على ذلك فإن الكفاءة الأكبر لنظام اقتصاد السوق تحقق معدلات نمو أعلى ومن ثم فهى تفتح آفاقًا أوسع لجميع المواطنين كما تمكن المجتمع من

تجنيب مخصصات أكبر لأغراض شبكة الأمان الاجتماعى . كذلك تحقق هذه الكفاءة الأكبر فرصا أكثر للتوظف المنتج بدلاً من البطالة المقنعة التى تتسم بها الاقتصاديات المركزية .

ومصر مقبلة على مرحلة جديدة من مراحل تطورها الاقتصادى . فنحن نشهد اليوم تحولا واضحًا من نظام اقتصادى اشتراكى يعتمد على سيطرة القطاع العام وعلى التخطيط المركزى إلى نظام اقتصادى حر يعتمد على اقتصاد السوق وعلى القطاع الخاص . حقًا إن هذا التحول الكبير فى المفهوم وفى السياسات لا يزال فى بدايته ، وحقًا كذلك أنه يسير ببطء نسبى بالمقارنة بما يجرى حولنا فى العالم الخارجى ، إلا أننى مع ذلك لا يساورنى أى شك فى أن هذا التحول سوف تتسارع خطواته باعتبار أن هذا هو المخرج الوحيد من أزمتنا الاقتصادية الطاحنة التى هى نتاج تراكمات أربعة عقود كاملة. ولقد انهارت تمامًا فى أوروبا الشرقية وفى الاتحاد السوفيتى الأسس النظرية والتطبيقية للاقتصاديات التى كانت تعتمد على التخطيط المركزى وعلى سيطرة القطاع العام وعلى تجاهل نظريات وتطبيقات اقتصاد السوق . وقد كانت هذه النظم هى النموذج الذى احتذاه الاقتصاد المصرى فى كثير من سياساته ومن تركيباته . وفى الوقت نفسه تزدهر الدول النامية التى اختارت اتباع نظام اقتصاد السوق منذ البداية ، بل إنها تدخل تدريجيًا وتباعًا فى مصاف الدول المتقدمة . وكذلك تتأصل وتتعمق العلاقات الاقتصادية الدولية فيما بين الدول المتبعة لنظام اقتصاد السوق وتزداد هذه العلاقات تشابكًا وثراء واتساعا بحيث لم يعد هناك مجال لأن تنفرد دولة أو بضع دول معدودة بخيار النظم المركزية المتجاهلة لاقتصاد السوق لأنه خيار لا يعنى فى الوقت الحاضر إلا الانعزال عن غالبية المجتمع الدولى وعن قوى التقدم والنمو والرخاء . أى أن النموذج الأصلى للنظم الاقتصادية المركزية قد سقط سقوطًا نهائيًا لا لبس فيه . وفضلاً عن ذلك فإنه حتى إذا تلمس أنصاره فى مصر المعاذير والتبريرات لهذا السقوط فإنه لم يعد ممكنا لهم أن يفرضوا على مصر أو أن يقنعوها بالبقاء طويلاً فى أسر تلك النماذج المركزية المنهارة لأنه من الواضح لكل ذى بصيرة أن مثل هذا الخيار يكون قراراً بالانعزال عن

كل التطورات الاقتصادية الجارفة التى يشهدها عالم اليوم وهو انعزال لا مفر من أن يدفع المواطن المصرى ثمنًا غاليًا له فى مستوى معيشته وفى معدل نموه وفى مستقبل حياته .

ويعود التباطؤ النسبى فى تحويل الاقتصاد المصرى إلى اقتصاد السوق إلى أسباب كثيرة من بينها وجود مصالح جذرية وشخصية لكثير من الفئات ذات الوزن فى مجتمعنا الحالى فى إستمرار الأوضاع على ما هى عليه . فهناك مصالح مرتبطة بإصدار القرارات الحكومية المختلفة ، وهناك مصالح مرتبطة بشركات القطاع العام . وهناك مصالح مرتبطة بنظام تقييد الإيجارات ، إلى غير ذلك من المصالح الشخصية المشروع منها وغير المشروع . ومن بين هذه الأسباب أيضًا أن المجتمع المصرى قد نسى كيفية عمل نظام اقتصاد السوق ، والإنسان بطبعه يخشى ما يجهله ، والمثال الواضح على ذلك مسألة تحرير سعر الصرف وسعر الفائدة . فقد ناديت بذلك منذ أكثر من خمسة وعشرين عامًا ، ونادى به غيرى من الاقتصاديين المصريين ، ومع ذلك كان التخوف من إمكان تطبيقه يكاد أن يكون تخوفًا غريزيًا لا يستند إلى أسباب عقلانية ، إلى أن تم مؤخرًا هذا الجانب من الاصلاح الاقتصادى ونجح تطبيقه عمليًا وازدادت الموارد المتاحة من النقد الأجنبى زيادة كبيرة حتى أن المتخوفين منه سابقًا أصبحوا ينظرون إلى ما تم وكأنه معجزة استثنائية . والحقيقة أنه ليس فى الأمر معجزة وإنما هى القاعدة القديمة التى تقول بأنه لا يصح إلا الصحيح . ولو طبق هذا الاصلاح من عشرين عاما لكانت تكلفته أقل كثيرًا ومنافعه أبعد مدى .

وليس الهدف من هذه الدراسة الدخول فى كل التفصيلات المتعلقة بأركان نظام اقتصاد السوق ، وإنما مجرد التنبيه إلى أنه عند التحول إلى نظام اقتصاد السوق يجب أن نعلم أن هناك أركانًا أساسية لهذا النظام لابد من استيفائها حتى يكون التحول إليه تحولاً ناجحًا ومحققًا للأغراض المرجوة منه .

وفى اعتقادى أنه من بين هذه الأركان الأساسية موضوع حماية المستهلكين فى نظام

اقتصاد السوق . إذ يجب أن تتوفر فى أى مجتمع منظم قواعد وأطر تحمى حقوق أطراف كل تعامل يتم فى ذلك المجتمع . ولعل نقطة البداية هى أن نحاول تعريف ما نقصده بلفظة « المستهلكين » . إن المستهلكين الذين نقصدهم يجب أن يكون تعريفهم لأغراض موضوع هذه الدراسة على أوسع ما تحتمله هذه الكلمة من معانى . فهم أولئك الذين يستخدمون السلع المختلفة سواء للاستهلاك النهائى أو الوسيط وسواء كان ذلك يتعلق بسلع استهلاكية أو إستثمارية وكذلك سواء كان هذا الاستخدام عن طريق الشراء أو التأجير أو حتى بصورة مجانية . وهم يشملون أيضًا أولئك الذين يستخدمون الخدمات المختلفة سواء بمقابل أو بغير مقابل وسواء كانت هذه الخدمات مقدمة من الحكومة بمختلف فروعها أو من قطاع الأعمال أو من المهنيين بفئاتهم المختلفة أو من أية جهات أخرى .

والنقطة الثانية التى يجب أن ننبه إليها قبل الدخول فى تفصيلات أكبر عن طبيعة ووسائل حماية المستهلكين فى نظام اقتصاد السوق هى أن هذه الحماية لها شرطان مبدئيان. أولهما أنها يجب أن تتصف بالعدالة فى موازنتها لحقوق وواجبات ومصالح أطراف كل تعامل أى أنه ليس المطلوب أن تكون حماية المستهلكين حماية جائرة فيها افتئات على الحقوق العادلة للطرف الآخر أى المنتج ، ذلك أن مثل هذا الافتئات فيه إضرار بمصلحة المستهلكين ذاتهم إذ يعزف المنتجون عن إنتاج السلع والخدمات التى يلحقهم جور إذا ما أنتجوها ، ويؤدى ذلك بطبيعة الحال إلى معاناة المستهلكين أنفسهم حيث يتعذر عليهم الحصول على ما يحتاجون إليه من تلك السلع والخدمات . وأما الشرط المبدئى الثانى فهو أن حماية المستهلكين لا يجب أن تتخذ صورة مناقضة لآليات السوق لنفس السبب السابق ذكره . أى لأن التناقض مع آليات السوق يؤدى لا محالة إلى الاضرار فى النهاية بمصلحة المستهلكين أنفسهم . فمثلاً نظام التسعير الجبرى لبعض السلع يتناقض مع آليات السوق ومن ثم يضر بالمستهلكين . فالنظرية الاقتصادية والتجربة العملية فى مصر وفى غيرها من الدول متفقتان على أن التسعير الجبرى لابد وأن يترتب عليه نقص المعروض من السلع المسعرة جبريًا ونشوء أسواق

سوداء لها تكون أسعارها عادة أعلى مما كان يمكن أن تكون عليه لو لم تكن مسعرة جبريًا . ولذلك فإن النظرية الاقتصادية تعارض مبدأ التسعير الجبرى ولا تسمح بتطبيقه إلا فى أحوال استثنائية للغاية وبصورة مؤقته لاجتياز مرحلة قصيرة مثل أوقات اشتعال الحروب أو عند قيام حالة إحتكارية واضحة وبشرط أن تتخذ وبسرعة كافية جميع الإجراءات والسياسات اللازمة لإزالة هذا الاحتكار .

بعد أن استعرضنا تعريف كلمة المستهلكين المقصودة بموضوع هذه الدراسة وكذلك الشرطين المبدئيين اللذين يحكمان مفهوم مصطلح حماية المستهلكين فى نظام إقتصاد السوق ، انتقل الآن إلى تحديد طبيعة هذه الحماية ثم بعد ذلك إلى وسائل تحقيقها .

ولعل أيسر سبيل لتفهم طبيعة الحماية المطلوبة هى أن نستعرض بعض الأمثلة من واقعنا المصرى مع المقارنة حيثما احتاج الأمر لذلك مع ماهو مطبق فى الدول الأخرى الآخذة بنظام إقتصادالسوق .

ولنبدأ بأهم كارثة أصابت الاقتصاد المصرى فى السنوات الأخيرة وهى انهيار شركات توظيف الأموال . إن أبعاد هذه الكارثة لا تخفى على أحد ، ومع ذلك فإنه من المفيد تسجيل أهم عناصرها .

أول هذه العناصر هى ضياع البلايين من الدولارات ومن الجنيهات المصرية على المودعين وهم مستهلكون للخدمة التى تقدمها هذه الشركات طبقًا لتعريفنا السابق ، ولا يمثل ذلك خسارة شخصية لهم وحدهم وإنما يمثل قضاء مبرما على جانب كبير من فئة الطبقة الوسطى التى هى عماد المجتمع والتى كانت راغبه فى أن تساهم بمدخراتها فى تنمية إقتصاد البلاد . أى أن هذه المدخرات ضاعت على تلك الفئة كما ضاعت على الاقتصاد القومى ، بل إن أثرها يمتد إلى مستقبل النشاط الاستثمارى أيضًا نظرًا لشعور التخوف وضعف الثقة الناشئين عن هذه التجربة المريرة . وثانى هذه العناصر أن هذه المبالغ النقدية الطائلة ساهم إنفاقها بواسطة شركات توظيف الأموال وبأسلوب سفية على شراء الأراضى والعقارات وما شابهها بأسعار مغالى فيها على زيادة الضغوط التضخمية فى السنوات السابقة ، ثم ساهم توقفها بعد إنهيار تلك الشركات على بدء

حالة من الركود الاقتصادى ، بما فى ذلك من ضرر فى الحالين . وثالث هذه العناصر هو أثرها على ميزان المدفوعات المصرى نتيجة لتهريب جزء من هذه الأموال لحساب أصحاب تلك الشركات فى الخارج ، ورابع هذه العناصر ما أنتجته هذه الشركات من تزايد فى موجات الفساد .

وإذا ما تأملنا فى وقائع ما جرى ويجرى بالنسبة لشركات توظيف الأموال فإننا نجد حقائق لا يمكن إنكارها ، فهذه الشركات نشأت وسجلت وعملت طبقًا لقوانين وتراخيص حكومية ، وهذه الشركات كان لها مراقبو حسابات معتمدون . أفلا يحق للمستهلكين ـ وهم المودعون فى هذه الحالة ـ أن يكون لهم حماية وأن يستحق لهم تعويض قبل هاتين الجهتين ؟ ولماذا لم يحدث ذلك ؟ هل هو نقص فى التشريعات السائدة ؟ هناك أحوال مقارنة فى دول أخرى ترتب عليها استحقاق تعويضات تم فعلاً دفعها ، أما عندنا فإن الحكومة نفت كلية مسئوليتها . وحتى مراقبى الحسابات فلم تتخذ أى إجراءات بتحميلهم بما يجب عليهم من تعويض ، ويقابل ذلك فى الولايات المتحدة الأمريكية أن إحدى كبرى شركات مراجعى الحسابات فى العالم أمرها القضاء بدفع سبعين مليون دولار تعويضًا عن حالة شركة واحدة دققوا حساباتها ولم ينبهوا أو لم ينتبهوا إلى ضعف مركزها المالى ثم انهارت الشركة فعاد أصحاب المصلحة على مراجعى الحسابات الذين سددوا فعلاً ما استحق عليهم من تعويضات ، فهل سمعتم فى مصر عن حالة واحدة استحق فيها تعويض على مدققى الحسابات ؟ وهناك حالات مشابهة بالنسبة لغير مدققى الحسابات من المهنيين الآخرين كالمحاميين الذين يتغيبون عن حضور جلسات هامة تخص موكليهم أو يهملون إهمالا واضحاً فى متابعة مصالحهم وكالأطباء والحرفيين والمهندسين الإستشاريين وغيرهم ، ويقابل ذلك مرة أخرى فى الولايات المتحدة الأمريكية محاكمة واحد من أكبر بيوت سماسرة الأوراق المالية فى نيويورك بسبب إفشائه سر عملائه الذين كانوا يقومون بعملية شراء شركات ليدمجوها فى شركاتهم واستفادته من ذلك بشراء وبيع أسهم تلك الشركات لحسابه الخاص ولحساب بعض كبار المتعاونين معه ، وقد أعتبر ذلك إضرارًا بمصالح عملائه وبمصالح

المتعاملين فى أسهم تلك الشركات أى بمصالح المستهلكين ، علاوة على الناحية الجنائية فى ذلك من خيانة الأمانة والخروج على قوانين بورصة نيويورك ، وقد تم فعلاً الحكم عليه بالسجن لعدة سنوات وأهم من ذلك فيما يخص موضوعنا تم الحكم بتعويضات وغرامات تصل إلى ستمائة مليون دولار ، وتمت المحاكمة وتنفيذ الحكم فى شهور معدودة مما ساعد على تثبيت الثقة فى المعاملات .

فإذا ما عدنا إلى حالة شركات توظيف الأموال عندنا نجد أن إجراءاتها تطول وتمتد ويتأخر تعويض المتضررين حتى يفقد المجتمع كله الثقة فى أمان وسلامة المعاملات بصفة عامة ، والغريب فى الأمر أن السيد رئيس الوزراء قد وصف بحق القائمين على هذه الشركات بأنهم مجموعة من النصابين ومع ذلك فلا نجدهم يحاكمون بتهم النصب وإنما يحاكمون على جرائم هامشية أخرى مثل إصدار شيكات بدون رصيد . وتفسير ذلك يرجع إلى قصور تشريعاتنا عن معالجة تعقيدات المعاملات الحديثة فجريمة النصب فى القانون المصرى بصياغته الحالية يصعب جدًا إثباتها إلا فى أحوال النصب البدائى كحالة بيع الترام إلى أحد الريفيين .

وإذا ما انتقلنا إلى حالات وأمثلة أخرى أبسط وأوضح فى التصور نجد مثلاً أن عددًا من الأدوية المنتجة محليًا بترخيص من شركات الدواء العالمية يستمر إنتاجها وبيعها فى السوق المحلية لفترات زمنية طويلة بعد توقف الشركات العالمية عن إنتاجها أصلاً فى بلادها بسبب ما يتبين من وجود أعراض جانبية ضارة لها . فأى تشريعات تلك التى تسمح بذلك ؟ وهل سمعتم عن حالات تم التعويض فيها عن مثل هذه التصرفات ؟

ثم لعلكم تذكرون حادثة الطفل الصغير التى وقعت منذ عامين أو ثلاثة فى طريق المطار عندما كان يتنزه مع أسرته ليلاً فوقع فى حفرة عميقة تركتها الجهات الحكومية المختصة وشركات المقاولات الخاصة بها بعد أن قامت ببعض إصلاحات فى الطريق . أو تذكرون حادثة السيارة التى غرقت بركابها فى حوض عميق للمياه خاص بأحد المرافق الحكومية فى إحدى ضواحى القاهرة منذ نحو عام وتبعتها بعد عشرة أيام سيارة أخرى

غرقت بركابها أيضًا فى نفس المكان ؟ فهل سمعتم أى أخبار بعد تلك الحوادث عن تعويض أسر أولئك المواطنين عما جرى لهم بسبب الاهمال وبسبب عدم اتخاذ الاحتياطات الواجبة لمنع تلك الحوادث ؟ إن أولئك الذين ماتوا أو أصيبوا فى تلك الحوادث هم أيضًا من المستهلكين الذين كانوا يستخدمون خدمة عامة هى الطرق وكان من الواجب حمايتهم وتعويضهم عما يلحق بهم من أضرار .

أو حالة المساكن الشعبية التى تنشر صحفنا أن الحكومة أو الشركات التى تمثلها تقوم بالتعاقد عليها مع المستفيدين ثم تستمر بعد ذلك فى زيادة ثمنها بإرادتها المنفردة فضلاً عن عدم تسليم بعضها بحسب ما تذكره صحفنا بعد أكثر من عشر سنوات من التعاقد عليها أو تخصيصها ، فهل سمعتم أن هؤلاء المستهلكين روعيت حقوقهم أو جرت حمايتهم أو تم تعويضهم عن الاخلال بشروط العقد أو الإخلال بتواريخ التسليم ؟ وبديهى أن القطاع الخاص يسير أيضًا على نفس المنوال فيما يبيعه من وحدات سكنية لأن ذلك هو الجو العام السائد أى الجو الذى يسمح بإستغلال المستهلك وبعدم حمايته .

وأين اشتراطات منع ومقاومة الحرائق فى المبانى التى تقيمها الحكومة وشركات القطاع العام والخاص ؟ وقد شهدنا من الحرائق فى السنوات الأخيرة العدد الكبير ، أين منافذ الحريق وسلم الحريق ومصادر المياه التى كانت متوفرة فى مبانينا منذ نصف قرن عندما كانت حماية المستهلكين لا زالت فكرة جديدة فى بلادنا ولكنها كانت مع ذلك مبدأ محترمًا ومنفذًا فعلاً . وأما اليوم فتقام غالبية المبانى وليس بها إلا سلم واحد ولا منافذ أخرى لمواجهة احتمالات الحرائق ، كذلك لا يتوافر بها مصادر لمياه إطفاء الحرائق، بل والأدهى من ذلك لا يتوفر لديها مكان يتسع لمرور سيارات إطفاء الحريق كما هو معروف ومشهور عن حالة احتراق أحد فنادق القاهرة الكبرى منذ نحو عامين ، وكل هذه أخطاء وإهمال من الجهات الحكومية التى رخصت بإقامة تلك المبانى وبشغلها كما أنه خطأ وإهمال من جانب المهندس الإستشارى الذى قام بإعداد

التصميمات وبالإشراف على التنفيذ وهو أيضًا خطأ وإهمال من جانب شركات المقاولات التى قبلت إنشاء تلك المبانى المعيبة ، وكل المستهلكين ممن يلحق بهم الضرر نتيجة هذه الأخطاء يحق لهم الحصول على تعويضات سخية من كل تلك الجهات ، ناهيك عن المسئولية الجنائية فى هذه الأحوال ، فهل سمعتم عن أى حالات حريق تم فيها صرف تعويضات ناجزة وكافية للمصابين فيه أو إتخاذ إجراءات حازمة ضد المسئولين الأصليين ؟ .

ولقد حرصت فيما سبق على ضرب أمثلة تعكس تعقيد وتشابك المسئوليات فى المعاملات الاقتصادية الحديثة وهى أمثلة يمكن الاستطراد فيها إلى ما لا نهاية لأنها تمتد إلى جميع القطاعات العامة والخاصة وإلى جميع الأنشطة الاقتصادية .

ولا أقصد بذلك تجاهل الأمثلة البسيطة التى نواجهها فى حياتنا اليومية كل ساعة ، فإذا ما اشتريت ثوبا تطلع فيه فهل تجد به علامة توضح بشكل ظاهر ومحدد نسبة ونوع المواد الطبيعية والصناعية الداخلة فيه أو الطريقة المثلى لغسله وكيه وتنظيفه ؟ إن الأغلبية العظمى من منتجاتنا لا تحمل تلك البيانات ، وقارن ذلك بأى منتج مماثل تحصل عليه من إحدى دول نظام السوق فتجدها أوضح ما يكون . هل المستهلك فى تلك الدول إنسان له إحترامه فى حين أننا لسنا كذلك ؟ إن هذه البيانات ليست ترفا أو تزيدًا لامبرر له ، بل هى بيانات حيوية تساعد المستهلك على المقارنة الحقيقة بين أسعار البضائع المتماثلة ، وتساعده على تجنب المواد التى تسبب أمراض الحساسية لبعض الناس ، كما تساعده على حسن استخدامها بما يزيد من عمرها ، وإن المنتجين فى دول نظام السوق لا يدرجون هذه البيانات تطوعا منهم وإنما خضوعًا وتنفيذًا لقواعد دقيقة مفروضة عليهم ويتعرضون للمساءلة ولدفع التعويضات فى حالة مخالفتها . أما عندنا فلا يقتصر الأمر على غياب هذه البيانات بل إن البيان المدرج مثل رقم مقاس الثوب كثيرًا ما يكون غير دقيق ولا مطابق للمواصفات الدولية المتعارف عليها لهذا القياس ومع ذلك تزدهى محلات القطاع العام وبعض محلات القطاع الخاص بتعليق لافتات بارزة تقول بأن البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل .

ومثل آخر من أمثلة حياتنا اليومية المطاعم والمقاهى التى تزخر بها مدننا ـ ما مدى استيفاؤها للشروط الصحية المفروضة فى الدول الأخرى ـ وما مدى كفاءة الرقابة المفروضة عليها من هذه الناحية . إن أى مراقب عادل لابد وأن يرى أن الوضع من هذه الناحية هو وضع مأساوى . ومن ثم كان يجب أن نتوقع ما أثارته بعض الصحف الدولية فى الخارج من تحذيرات للمسافرين إلى مصر من أمراض الأمعاء الناتجة عن الطعام وعن مياه الشرب . وأثر هذه التحذيرات على حركة السياحة واضح لا يحتاج إلى توصيف . ومن السذاجة أن نحاول الهروب من هذا الواقع بادعاء أن الصحافة الدولية المشار إليها كانت مغرضة فى ما قالته . وهو ما علق به فعلاً بعض كتابنا . إن الحل الصحيح هو فى أحترام وحماية المستهلكين بتشريعات محكمة ومتطورة وبإجراءات ناجزة وسريعة وبفرض عقوبات على المسئولين عن الأخطاء وتعويضات للمتضررين منها ، والحل الصحيح هو فى بحث الظواهر التى تطرأ على المجتمع لتبين أسبابها وعلاج هذه الأسباب مثل تفشى حالات الفشل الكلوى فى مصر حاليًا حتى بين الأطفال ، أفلا يجب بحث هذه الظاهرة وتبين أسبابها الحقيقية وهل هى راجعة إلى مستوى صحية الطعام والمياه أم إلى التدهور الكبير الذى طرأ على البيئة وخاصة تلوث الهواء فى المدن الكبرى ؟ .

وإذا ما كانت الأمثلة السابقة تبين مدى القصور فى التشريعات والتنظيمات القائمة لحماية المستهلكين ، فإن هناك أمثلة أخرى لتشريعات تتعمد الإضرار بحقوق المستهلكين عن قصد ومع سبق الإصرار والترصد . إن المواطن الذى يدفع ضريبة هو مستهلك للخدمة التى تقدمها مأموريات ضرائب الحكومة ، فإذا ما التزم بواجباته وقدم إقرار ضرائبه وسددها فإن مصلحة الضرائب مع ذلك تبقى حسابه معلقًا دون محاسبته محاسبه نهائية ، ولها أن تظل كذلك مدة خمس سنوات بحكم القانون ذاته ، بل يسمح القانون بقطع هذا التقادم بمجرد قيام مصلحة الضرائب بإرسال خطاب مسجل إلى دافع الضريبة قبل نهاية فترة الخمس سنوات . إى أن هذا التشريع مصاغ ومصمم لإهدار حق المستهلكين لهذه الخدمة فى أن يشعروا بالأمن والإستقرار بعد سداد

التزاماتهم إزاء الضرائب ، وتكاد تكون كل التشريعات الأخرى المنظمة لمطالب حكومية من المواطنين مصاغة بنفس هذه الروح ونفس هذا الأسلوب .

أعتقد أن الأمثلة السابقة ـ وهى قليل من كثير ـ تبين بوضوح كاف طبيعة ما نقصده من حماية المستهلكين فهى حماية مطلوبة ليس فقط لأنها حق للمستهلكين وإحترام لإنسانيتهم وإنما أيضًا لأنها قواعد انضباط لاغنى عنها لأى مجتمع إقتصادى يرغب فى التقدم والنمو ، فكيف نستطيع أو نتوقع زيادة صادراتنا من السلع والخدمات إلى العالم الخارجى إذا لم يكن إنتاجنا منها منضبطًا بهذه القواعد والمعايير التى هى اليوم أساس لازم فى التعاملات الاقتصادية الدولية . وكيف نستطيع إجتذاب الاستثمارات الخارجية إذا كانت نظمنا وقوانيننا أصلاً مجحفة ؟ أم ترانا نظن أننا نستطيع أن نكيل بمكيالين : مكيال مثقوب للداخل ومكيال منضبط للخارج ؟ إنه ظن فاسد حيث يستحيل الفصل عمليًا بين الانتاج الموجه للخارج والانتاج الموجه إلى الداخل ، علاوة على أنه تفكير لا يستقيم مع إحترام حقوق المستهلكين من المواطنين .

ولقد تفاقمت فى مصر فى العقود الأخيرة مشكلة إنهيار دعائم حماية المستهلكين بسبب توسيع رقعة نشاط الدولة فى العمليات الإنتاجيةوفى إمتلاك المشروعات . فالحكومات عادة ـ وفى الدول النامية خاصة ـ لا تميل إلى الإقرار بمسئوليتها عن أى خطأ أو إهمال سواء بصفتها حكومة أو بصفتها مالكة لقطاع أعمال عام . كذلك لايسهل عمليًا مقاضاتها فى مناخ لا يساعد على حماية حقوق المستهلكين . فالتشريعات والقرارات واللوائح تصدرها أصلا الحكومات وفقًا لفلسفاتها التى لا تميل إلى تحمل المسئولية أو صرف التعويضات . ولذلك ، فإن التشريعات القليلة التى كانت موجودة من نصف قرن من الزمان والمتعلقة بحماية المستهلكين ظلت محدودة الحجم والآثر ولم يتم تطويرها أو تحديثها على غرار ما تم فى الدول المتقدمة المطبقة لنظام إقتصاد السوق ، وإضافة إلى ذلك تفشت صور كثيرة من الاحتكار فى نشاط القطاع العام ، والاحتكار كما نعلم هو أسوأ ما يمكن أن يصيب حقوق المستهلكين .

وأما اليوم ونحن بصدد التحول إلى نظام إقتصاد السوق فإننا نحتاج إلى وقفة أمام هذا

الموضوع الحيوى . ويجب علينا أن نفحص برؤية جديدة وبفلسفة مختلفة جميع الوسائل المتعارف عليها لحماية المستهلك بقصد تطوير وتوسيع وتحديث هذه الوسائل وتزويدها بالفاعلية والقدرة على الإنجاز السريع .

أولاً : منع الإحتكار :

إن الاحتكار كما سلفت الإشارة هو أسوأ ما يمكن أن يصيب حقوق المستهلكين بالاضرار ، فهو يؤدى إلى نقص الكفاءة وإرتفاع الأسعار ، وهو يؤدى إلى تقليص فرص الإختيار الحر المتاحة للمستهلكين ، وهو يحول دون تطوير الإنتاج والخدمات إلى الأحدث تكنولوجيا ، وهو يقتل القدرة على المنافسة فى الأسواق الخارجية . ولقد تفشى الإحتكار فى اقتصادنا مع تفشى القطاع العام . ولذلك فلا يوجد فى تشريعاتنا مايمكن أن نعتبره جسماً تشريعيًا جديًا يتناول موضوع الإحتكار ويضع وسائل مقاومته وتجريمه ، بل إن العكس هو الصحيح حيث تكتظ التشريعات والقرارات واللوائح والتنظيمات بما يكرس إحتكار الحكومة أو القطاع العام لأنواع عديدة من الأنشطة التجارية والإنتاجية. وتشريعات مقاومة الإحتكار فى الدول المتقدمة من دول نظام إقتصاد السوق قد تقدمت وتطورت خلال العقود الأخيرة تقدمًا مذهلاً بحيث أصبحت قادرة على معالجة كافة تعقيدات المعاملات والعلاقات الاقتصادية الحديثة والمتشابكة ومن ثم فهناك جسم كبير من التشريعات المقاومة للإحتكارات موجود فعلاً فى الدول الأخرى ، وقد حان الوقت لدراسة وتقييم هذه التشريعات وتطويرها إن لزم الأمر لتناسب ظروف الاقتصاد المصرى دون إخلال بروحها وفلسفتها .

ولا تقتصر عملية مقاومة الإحتكار على الناحية التشريعية ، بل إن السياسات الاقتصادية المطبقة لها دور كبير فى هذا الشأن ، وبخاصة فيما يتعلق بتحرير التجارة الخارجية . إن السياسة الحالية لازالت ترتكز بصفة أساسية على فكرة الحماية ضد الواردات وذلك بدعوى حماية الإنتاج المحلى ، فتعتمد هذه السياسة فى الوقت الحاضر على حظر بعض أنواع الواردات ، وعلى إحتكار فعلى من قبل الحكومة أو بعض شركات

القطاع العام لإستيراد بعض الأنواع ، وكذلك على فرض رسوم جمركية غاية فى الارتفاع ، وكل هذه الإجراءات ضارة ضررًا محضا بحقوق المستهلكين ، فضلاً عن أن ادعاء فائدتها للإنتاج المحلى هو إدعاء غير صحيح . فالمبالغة فى الحماية تؤدى إلى فساد الإنتاج المحلى وقصوره عن اللحاق بالتطورات الحديثة التى تطرأ بصفة مستمرة على الإنتاج الخارجى .

ثانيًا : الناحية التشريعية :

إن تشريعات حماية المستهلكين أصبحت جزءًا هامًا من التشريعات السائدة فى دول نظام إقتصاد السوق ، وهناك ثروة كبيرة من التشريعات المطبقة فى تلك الدول متاحة لنا للدراسة والتقييم والتطبيق ، وهى مهمة لا يجوز التأخير فيها وإنما يجب أن نشرع فيها على وجه الاستعجال حتى تكون فى مكانها من هيكلنا التشريعى عندما يتم تحولنا إلى نظام اقتصاد السوق ، ولا يسمح المجال هنا بإستعراض أنواع تشريعات حماية المستهلكين المطبقة فى الخارج حيث إنها تمثل موضوعًا كبيرًا يحتاج إلى دراسة طويلة مستقلة ، وإنما يجب أن ننبه إلى أن المقصود بالناحية التشريعية هنا لا يقتصر على التشريعات المخصصة برمتها لحماية المستهلكين وإنما تمتد إلى التشريعات العديدة الأخرى المنظمة للمعاملات والعلاقات الاقتصادية والتى تتضمن بين أحكامها أحكاما لها علاقة بموضوع حماية المستهلكين ، وكذلك التشريعات المنظمة للمطالب الحكومية من المواطنين مثل التشريعات الضريبية .

ثالثًا : المواصفات القياسية :

إن إصدار مواصفات فنية قياسية لجميع السلع والخدمات المنتجة محليًا أو المستوردة من الخارج هو أمر حيوى لحماية المستهلكين وكذلك لإنتظام ونمو المعاملات الاقتصادية ، وما يجرى عليه العمل فعلاً فى دول نظام إقتصاد السوق هو أن كل ما يجرى عليه التعامل له مواصفات قياسية تضمن حماية الجمهور وانضباط المعاملات ،

فتشمل هذه المواصفات كل أنواع السلع المنتجة فتنص مثلاً على ضرورة أن تكون أقمشة التنجيد معالجة بمواد خاصة مقاومة للحريق ، وتنص على نوع الأكباس الكهربائية المصرح ببيعها وعلى طبيعة المواد المصنوعة منها وعلى طريقة تركيبها بصورة موحدة ، وبديهى أن هناك مواصفات للسلع الغذائية وللأدوية المصرح بإنتاجها وبيعها كما تشمل أيضًا مواصفات فنية قياسية لجميع أنواع الخدمات التى يمكن وضع مواصفات موحدة لها . فهناك مواصفات للبيانات المحاسبية التى يعدها مراقبو الحسابات عن ميزانيات الشركات التى يتعين إعلانها بحيث تفصح للجمهور بصورة واضحة عن المركز المالى الصحيح لتلك الشركات ، وهناك مواصفات فنية للبناء بطبيعة الحال يراعى فيها جودة البناء وجمالياته حتى من حيث تحديد نوع الطلاء الخارجى لتلك المبانى وكذلك طرزها المعمارية ، وأيضًا من حيث الحد الأدنى لمساحة أى غرفة أو وحدة وطرق تهويتها وكذلك من حيث استيفاء وسائل مكافحة الحرائق . . . الخ .

والملاحظ فى مصر أن عدد المواصفات الفنية القياسية المقررة فى الوقت الحاضر محدود بالمقارنة بالدول الأخرى ، وكذلك أنه لا يجرى تحديث هذه المواصفات بصفة مستمرة وبالسرعة الواجبة لمواكبه تطورات التكنولوجيا والمعارف العلمية فضلاً عن أنها مواصفات وضعت أصلاً مستهدفة مستوى متواضعا من الجودة والكفاءة . وزيادة على ذلك فإنه من الواضح أن هناك تسيبًا كبيرا فى مراقبة تنفيذ هذه المواصفات .

رابعًا : قضية الاعلانات :

يتم الإعلان عن مختلف السلع والخدمات بأساليب متعددة من بينها الإعلانات فى وسائل الإعلام ومن بينها إقامة اللوحات الإعلانية ومن بينها إرسال خطابات إعلانية مباشرة إلى المستهلكين المحتملين ، وغير ذلك من وسائل الإعلان المختلفة ، وقد أصبح من المهام الحيوية فى دول نظام اقتصاد السوق اشتراط أن تكون الإعلانات مطابقة لحقيقة السلعة أو الخدمة المعلن عنها وأن تكون مستوفية لكافة البيانات التى يلزم أن يعرفها المستهلك المحتمل ، ويترتب فى تلك الدول على إعلان واحد يرى القضاء أنه

غير مستوف لهذه الشروط توقيع غرامات وتعويضات لا يستهان بها . ولو كانت إعلانات شركات توظيف الأموال مثلاً خاضعة لمثل هذه الشروط المحكمة لما بلغت ما بلغته بعد ذلك .

والمهم هنا أن فحص الإعلانات ومراقبتها بعد صدورها لا يتوقف على رد فعل أو شكوى مستهلك أو أكثر وإنما تقوم الأجهزة الخاصة بحماية المستهلكين بهذا الفحص من تلقاء ذاتها وبصفته جزءًا من واجباتها .

خامسًا : أجهزة الرقابة الحكومية :

توجد فى الدول المتقدمة ذات نظام اقتصاد السوق أجهزة متخصصة فى متابعة موضوعات حماية المستهلكين ومزودة بكافة الخبرات الفنية اللازمة لذلك ، ففى بريطانيا مثلاً يوجد ضمن جهاز الشرطة فرع متخصص لمقاومة النصب والاختلاس فى شركات ومشروعات القطاع الخاص وهو الفرع الذى كان من المنتظر أن يكون مسئولاً عن قضية مثل قضايا شركات توظيف الأموال لو كانت هذه الشركات قائمة فى بريطانيا . وهو فرع مزود بالخبرات المحاسبية والاقتصادية والفنية اللازمة لقيامه بعمله دون إنتظار لورود شكوى من الجمهور ، بل هو يقوم بذاته بدراسة إعلانات مثل تلك الشركات وتحليل ميزانياتها المنشورة وطبيعة أعمالها فإن وجد ما يثير الشبهات أو يتطلب المزيد من التحريات قام بها دون إنتظار حتى يستفحل الأمر . وهناك أجهزة رقابية أخرى فى مواقع إدارية مختلفة والمهم فيها إنها متخصصة فى عملية حماية المستهلكين بالمعنى السالف شرحه ، وإنها تتحرك فعلاً وتؤدى رقابتها دون تباطؤ أو إنتظار .

سادسًا : القضاء الناجز :

إن مصر تفتخر دائمًا بقضائها ، وهو حق لها . ولكن لا يحول ذلك دون إقرار إن العقود الأخيرة قد شهدت فعلاً بطء الإجراءات القضائية حتى أصبحت هذه الإجراءات تستغرق سنوات عديدة وخاصة بالنسبة للموضوعات المدنية والاقتصادية ذات الطبيعة

الحديثة المعقدة ، وقد يعود ذلك إلى نقص فى أعداد القضاة ، أو إلى تدهور فى مبانى وأرشيف المحاكم ، أو إلى قدم قانون المرافعات والإجراءات وعدم تناسبه مع مقتضيات العصر ، أو إلى بطء الجهات الحكومية الأخرى فى تقديم ما يطلب منها من مستندات ووثائق ، أو لكل هذه الأسباب معًا . والمهم أنه من الضرورى دراسة أبعاد هذه المشكلة وعلاجها لأن القضاء العادل هو القضاء الناجز ولأن هذا القضاء هو عنصر حيوى لازم لتقدم ونمو الاقتصاد.

سابعًا : جمعيات المستهلكين :

إن تشجيع وتيسير إجراءات تأسيس جمعيات للمستهلكين هو حلقة أساسية من حلقات حماية المستهلكين وقد سبق أن نشأت فى مصر بعض هذه الجمعيات ولكنها اتصفت عادة بالمحلية الشديدة أى بخدمة حى واحد أو منطقة واحدة . كذلك اتصفت بأن اهتمامها الأول ينصب على مراقبة أسعار المنتجات الغذائية اليومية مثل اللحوم والفواكه والخضروات . ولا شك أن هذا يعتبر جهدًا تطوعيًا طيبًا حيثما نشأ . ولكن الحاجة قائمة إلى جمعيات للمستهلكين أوسع من حيث النطاق الجغرافى ، وأشمل من حيث نوعيات السلع التى تتابعها . كذلك من الضرورى أن يكون اهتمام هذه الجمعيات أبعد نطاقًا من مجرر متابعة الأسعار ، بحيث يدخل فى اهتماماتها جودة المنتجات وسلامتها من الناحية الصحية وأمنها فى الاستخدام ومدى وجود إحتكار فى إنتاجها أو توزيعها ومدى تأثيرها على اعتبارات الحفاظ على البيئة . . . إلى آخر ذلك من الاعتبارات . ومن المعتاد فى دول نظام الاقتصاد الحر أن تكون هذه الجمعيات قادرة على إصدار نشرات أو دوريات بنتائج متابعتها لمختلف السلع والخدمات من مختلف النواحى والاعتبارات ، وكذلك قادرة على تلقى شكاوى الجمهور عن أى قصور يتعرضون له وعلى فحص ودراسة هذه الشكاوى والاتصال بمختلف الأطراف المتعلقة بها بما فى ذلك الجهات الحكومية الرقابية المختصة ، أى يكون لها صفة تمثيلية لجمهور المستهلكين أمام كل هذه الجهات وأمام القضاء . وحتى يمكن بلوغ هذا المستوى من الكفاءة والقدرة على رعاية مصالح المستهلكين يتعين تحقيق أمرين :

أولهـمـا: أن تكون هناك تشريعات تكفل حقوق وواجبات مثل هذه الجمعيات وتمنحها الصلاحيات اللازمة لممارسة أغراضها المشروعة .

وثانيهما : أن يزداد الوعى لدى جمهور المستهلكين بأهمية إنشاء ودعم هذه الجمعيات بجهودهم الذاتية وبأموالهم حتى يتوفر لها الموارد اللازمة للقيام بوظائفها .

وختامًا فإن موضوع حماية المستهلكين هو كما سلفت الإشارة موضوع حيوى ليس للمستهلكين وحدهم وإنما للتقدم والنمو الاقتصادى بصفة عامة ، وهو أيضًا موضوع حيوى لأنه يمثل اليوم أحد موضوعات الساعة ونحن مقبلون على تحول اقتصادى كبير فى سياستنا وفى مفهومنا ولأنه يجب أن يتلازم وأن يسير مع هذا التحول فى نفس الوقت .

ومن الصحيح أن حماية المستهلكين كما عرضت فى هذه الدراسة يترتب عليها تكاليف مادية سواء بالنسبة للمنتج الذى سوف يضطر إلى رفع كفاءة وجودة إنتاجه أو بالنسبة للحكومة التى سوف يكون عليها إنشاء أجهزة رقابية لهذا الغرض أو تطوير وتحديث الأجهزة القائمة ، أو بالنسبة للمستهلك الذى سوف ينقل إليه المنتج والحكومة جزءًا من هذه التكاليف إن لم يكن كلها ، ومع ذلك فإنها تكلفة زهيدة بالنسبة للمزايا الواضحة الناجمة عنها لجميع هذه الأطراف فى التعامل الاقتصادى ، فضلاً عن أنها على كل حال ضرورية ولازمة لتحقيق أى نمو إقتصادى عميق الجذور وقادر على مواجهة المنافسة فى الخارج والداخل ، ومتمكن من مواكبة التطورات التكنولوجية والفنية .

شريف لطفى

١٩٩٢/٢/٥

رقم الايداع: ٤٦٤٦/٩٣
I.S.B.N. 977 - 09 - 0151 - 2

مطابع الشروق
القاهرة: ١٦ شارع جواد حسنى ـ هاتف ، ٣٩٣٤٥٧٨ ـ فاكس ، ٣٩٣٤٨١٤
بيروت ، ص ب ٨٠٦٤ ـ هاتف : ٣١٥٨٥٩ ـ ٨١٧٧٦٥ ـ ٨١٧٢١٣

